सके, वर्तमान ग्राहकों के साथ मजबूत तथा स्थाई संबंध स्थापित कर सके तथा विविध माध्यमों से सभी ग्राहकों को सर्वोत्तम सेवा प्रदान कर सके। तदनुसार कई पहलों की अभिकल्पना की गई और कई योजनाएं पूरे बैंक में लागू की गईं जिसके परिणामस्वरूप बैंक को निम्नलिखित लाभ प्राप्त हुए :

- खुदरा ऋण, लघु एवं मध्यम उद्यम ऋणों के लिए केंद्रीकृत संसाधन केंद्र और व्यापार वित्त स्थापित किए गए जिनमें से अधिकांश को अंतिम स्तर मॉडल के रूप में परिवर्तित किया गया, जिनके अंतर्गत ऋण से संबंधित शुरू से लेकर अंत तक की कारवाई की जाती है।
- महत्वपूर्ण केंद्रों पर संबंध प्रबंधकों की नियुक्ति की गई जिससे कि कारपोरेट ग्राहकों के साथ-साथ बड़े तथा उच्च मालियत वाले ग्राहकों को व्यक्तिगत रूप से सेवाएं प्रदान की जा सकें।
- विभिन्न उत्पादों का प्रति-विक्रय (क्रास सेलिंग)
- संभावित बाजार को लक्ष्य करके समर्पित विक्रय समूह जैसे गृह ऋण विक्रय समूह तथा बहु-उत्पाद विक्रय समूह का गठन।
- विभिन्न ऋणों की मंजूरी प्रक्रिया के लिए लगने वाले समय को कम करना।
- आस्ति तथा प्रलेखीकरण की गुणता में सुधार।
- केंद्रीकृत समाशोधन गतिविधियों के लिए केंद्रीय संसाधन केंद्र की स्थापना जिससे शाखाओं को ग्राहक सेवाओं पर ध्यान देने हेतु मुक्त रखा जा सके।
- केंद्रीकृत पेंशन प्रसंस्करण केंद्रों द्वारा पेंशनभोगियों को समय पर सही पेंशन का भुगतान।
- शाखाओं में पर्याप्त स्थान उपलब्ध कराने हेतु प्रलेख अभिलेख केंद्र का सृजन।
- 24X7 आधार पर ग्राहकों को बैंक के विभिन्न उत्पादों की जानकारी उपलब्ध कराने हेतु टोल-फ्री संपर्क केंद्र स्थापित करना।
- गति एवं दक्षता में वृद्धि करने तथा ग्राहक सेवा को सुधारने हेतु संगठनात्मक संरचना में स्तरों को कम करना।

वर्ष के दौरान उपर्युक्त बीपीआर से संबंधित पहलों को निम्नलिखित केंद्रों को स्थापित कर विस्तारित किया गया।

- 113 खुदरा आस्ति केंद्रीकृत प्रक्रिया केंद्र तथा 113 लघु एवं मध्यम उद्यम नगर ऋण केंद्र खोले गए जो 2400 शाखाओं को कवर करती हैं।
- 2240 शाखाओं को कवर करते हुए 100 तनाग्रस्त आस्ति संकल्प केंद्र खोले गए।
- 966 शाखाओं को कवर करते हुए 18 व्यापार वित्त केंद्रीकृत प्रक्रिया केंद्र खोले गए।
- 5814 शाखाओं को कवर करते हुए 14 केंद्रीकृत पेंशन प्रक्रिया केंद्र (सीपीपीसी) खोले गए।
- 938 शाखाओं को कवर करते हुए 37 केंद्रीकृत समाशोधन प्रक्रिया केंद्र (सीसीपीसी) खोले गए।
- 3120 शाखाओं को कवर करते हुए 4 देयता केंद्रीकृत प्रक्रिया केंद्र (एलसीपीसी) खोले गए।
- 1877 शाखाओं तथा 1221 शाखेतर एटीएमों को कवर करते हुए 97 मुद्रा प्रशासन कक्ष (सीएसी) खोले गए।
- ग्राहकों की सुविधा के लिए देशभर में 2112 शाखाओं की संरचना में भी बदलाव किए गए।
- 8 केंद्रों में 68 शाखाओं को कवर करते हुए मंजूरी उपरांत प्रक्रिया की देख-रेख के लिए मिड कारपोरेट ऋण प्रशासन इकाई स्थापित की गई।

  इन प्रयासों से बैंक को नई परिचालन संरचना सृजित करने में सहायता मिलती है जिससे वैश्विक चुनौतियों का सामना किया जा सकेगा।

ध. राजभाषा

वर्ष के दौरान राजभाषा नीति से संबंधित वैधानिक आवश्यकताओं का पूर्ण रूप से अनुपालन किया गया। हिंदी के प्रयोग को प्रारंभ करने व उसे और आगे बढ़ाने के लिए कई कदम उठाए गए जिनमें से कुछ निम्नानुसार हैं :

एसबीआइ गोल्ड इंटरनेशनल डेबिट कार्ड (वीजा) जिसके इस वर्ष शुरू किया गया अब द्विभाषी रूप से जारी किया जा रहा है। द्विभाषी रूप में जारी यह पहला अंतराष्ट्रीय डेबिट कार्ड है।

प्रचार/शैक्षणिक सामग्री को अब हिंदी के साथ-साथ क्षेत्रीय भाषा में भी तैयार किया जा रहा है।

उत्तरदायित्व विवरण :

निदेशक -बोर्ड एतद्द्वारा उल्लेख करता है कि :

1. वार्षिक लेखे तैयार करते समय लेखा मानकों कर समुचित अनुपालन किया गया है और उससे विचलन की स्थिति में समुचित स्पष्टीकरण दिया गया है;
2. उन्होंने ऐसी लेखा नीतियों का चयन एवं निरंतर प्रयोग किया है और ऐसे निर्णय लिए हैं और प्राक्कलन किए हैं, जो 31 मार्च 2008 को बैंक के कार्यकलाप और उक्त दिनांक को समाप्त वर्ष हेतु बैंक के लाभ या हानि की सही एवं निष्पक्ष स्थिति दर्शाने के लिए पर्याप्त एवं विवेकसम्मत हैं :
3. उन्होंने बैंक की आस्तियों की रक्षा करने तथा धोखाधड़ी एवं अन्य अनियमितताएं रोकने और इनका पता लगाने के लिए बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 और भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम 1955 के प्रावधानों के अनुसार पर्याप्त लेखा रिकार्ड अनुरक्षित करने हेतु समुचित एवं पर्याप्त ध्यान रखा है, और

C58 K58

lasting relationships with existing customers and providing best quality service to all customers across multiple channels. Accordingly, a number of new initiatives have been designed, piloted and rolled out across the Bank, which resulted in the following benefits:

- Centralised Processing Centres for Retail loans, Small & Medium enterprise loans, and Trade Finance were set up and later most of them were converted into end state models, wherein the end to end processes have been taken over.
- Positioning Relationship Managers at strategic centres to extend personalized service to mass affluent and HNI (high networth individuals).
- Cross-selling of various products
- Dedicated Sales Teams like Home Loans Sales Team and Multi Product Sales Team to target niche markets.
- Assured Standard Turn Around Time for various sanction processes
- Improvement in quality of Assets and Documentation.
- Establishment of Clearing CPCs to Centralise clearing related activities and free up branches to focus on customer services
- Accurate and timely payment of pensions to pensioners through Centralised Pension Processing Centres
- Creation of Document Archival Centre to free up valuable space in branches
- Contact Centre with toll-free number for providing information on products to the customers on 24X7 basis
- Delayering the organizational structure for increasing speed and efficiency and to improve customer sevice

During the year the coverage of the above BPR initiatives has been considerably enlarged by opening

- 113 Retail Assets Central Processing Centres and 113 Small & Medium Enterprises City Credit Centres both covering around 2400 branches each.
- 100 Stressed Assets Resolution Centres covering 2240 branches.
- 18 Trade Finance Central Processing Centres covering 966 branches.
- 14 Centralised Pension Processing Centres (CPPC) covering 5814 branches.
- 37 Centralised Clearing Processing Centres (CCPC) covering 938 branches.
- 4 Liability Central Processing Centres (LCPC) covering 3120 branches.
- 97 Currency Administration Cells (CAC) covering 1877 branches and 1221 off-site-ATMs.
- 2112 Branches have also been redesigned across the country to provide more convenience to customers.
- Mid Corporate Loan Administration Units have been set up in 8 centres covering 68 branches to take care of post sanction activities.

All these initiatives have helped the Bank in creating a new operating architecture capable of meeting global competition.

S. OFFICIAL LANGUAGES

During the year statutory requirements relating to the official language policy were complied with by the Bank. Several initiatives were taken to increase use of Hindi. Some of them are :

SBI Gold International Debit Card (VISA) which was launched during the year is now being issued bilingual. This is first International debit card issued bilingual.

Publicity/ Educational material are now being made in Hindi and regional languages.

Responsibility Statement

The Board of Directors hereby states :

i. that in the preparation of the annual accounts, the applicable accounting standards have been followed along with proper explanation relating to material departures;

ii. that they have selected such accounting policies and applied them consistently and made judgements and estimates as are reasonable and prudent, so as to give a true and fair view of the state of affairs of the Bank as on the 31st March 2008, and of the profit and loss of the Bank for the year ended on that date;

iii. that they have taken proper and sufficient care for the maintenance of adequate accounting records in accordance with the provisions of the Banking Regulation Act, 1949 and State Bank of India Act, 1955 for safeguarding the assets of the Bank and preventing and detecting frauds and other irregularities; and

C59 K59

4. उन्होंने वार्षिक लेखों को वर्तमान और भावी सतत् अपेक्षाओं के अनुसार तैयार किया है।

आभार

इस वर्ष 31 जनवरी 2008 को श्री टी. एस. भट्टाचार्य, प्रबंध निदेशक अधिवर्षिता आयु प्राप्त करने पर सेवानिवृत्त हुए। इसके अलावा, श्री. एस. के. भट्टाचार्य को श्री योगेश अग्रवाल के स्थान पर, दि. 8.10.2007 से प्रबंध निदेशक के पद पर नियुक्त किया गया। श्री अग्रवाल ने दि. 30.6.2007 को बोर्ड से पद त्याग किया और आइडीबीआई बैंक में अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक पद पर नियुक्त हुए। प्रो. एम. एस. स्वामिनाथन राज्यसभा में नामित किए जाने के कारण दि. 11.4.2007 को बोर्ड की सदस्यता से त्यागपत्र दिया। श्री अजय जी पीरामल दि. 31.8.2008 को कार्यकाल पूरा होने के कारण निवृत्त हुए। श्री अमरपाल, बोर्ड के गैर कामगार निदेशक अधिवर्षिता आयु प्राप्त करने पर 31.03.2008 को कार्यसमयोपरांत सेवानिवृत्त हुए। इसके अतिरिक्त, डॉ. देवा नंद बलोधी तथा प्रो. मो. सलाहुद्दीन अंसारी (दोनों दिनांक 9.7.2007 से) तथा डॉ. (श्रीमती) वसंता भरुचा को (दि. 25 फरवरी 2008 से) धारा 19 (घ) के अंतर्गत भारत सरकार द्वारा केंद्रीय बोर्ड में नामित किए गए। श्री अरुण सिंह, श्री राजीव पांडे तथा श्री पीयूष गोयल कार्यकाल समाप्त हो जाने के कारण अब बोर्ड के सदस्य नहीं रहे। श्री अरुण रामनाथन, सचिव (वित्तीय सेवाएँ) को श्री विनोद राय के स्थान पर 18.01.2008 से बोर्ड में नामित किया गया। श्री विनोद राय भारत के महानियंत्रक और लेखापरीक्षक नियुक्त किए गए और उन्होंने दि. 6.01.2008 को बोर्ड से त्याग पत्र दिया।

निदेशकों द्वारा श्री विनोद राय, श्री टी. एस. भट्टाचार्य, श्री योगेश अग्रवाल, प्रो. एम. एस. स्वामिनाथन, श्री अजय जी पीरामल, श्री अमर पाल, श्री अरुण सिंह, श्री राजीव पांडे और श्री पीयूष गोयल के योगदान के प्रति आभार व्यक्त किया गया एवं प्रशंसा की गई।

भारत सरकार, भा. रि. बै., सेबी, आईआरडीए तथा अन्य सरकारी एवं विनियामक एजेंसियों से प्राप्त मार्गदर्शन एवं सहयोग के लिए निदेशक मंडल इन सबके प्रति अपनी कृतज्ञता व्यक्त करता है।

निदेश मंडल अपने ग्राहकों, शेयरधारकों, बैंको और वित्तीय संस्थाओं, स्टाक एक्स्चेंजों, रेटिंग एजेंसियों तथा अन्य जोखिमधारकों का उनके संरक्षण एवं सहयोग के लिए धन्यवाद देता है तथा इस अवसर का लाभ उठाते हुए अपने समर्पित एवं प्रतिबद्ध कर्मचारियों की सराहना करता है।

केंद्रीय निदेशक मंडल के लिए
और उनकी ओर से

ओ. पी. भट्ट

दिनांक : 2 मई, 2008 अध्यक्ष

C60 K60

iv. that they have prepared the annual accounts on a going concern basis.

Acknowledgement

During the year, Shri T.S. Bhattacharya, Managing Director, on his attaining the age of superannuation, laid down office on 31.01.2008. Further, Shri S.K. Bhatttacharyya was appointed as Managing Director with effect from 08.10.2007, in place of Shri. Yogesh Agarwal who resigned from the Board on 30.06.2007 on his appointment as Chairman and Managing Director of IDBI Bank Ltd. Prof. M.S. Swaminathan resigned from the Board on 11.04.2007, on his nomination to the Rajya Sabha. Shri Ajay G Piramal retired from the Board on 31.08.2007 on completion of his term. Shri Amar Pal, non-workmen Director on the Board, retired on attaining superannuation, as at the close of business on 31.03.2008. Further, Dr. Deva Nand Balodhi and Prof. Md. Salahuddin Ansari (both with effect from 09.07.2007) and Dr. (Mrs.) Vasantha Bharucha (with effect from 25.02.2008) were nominated to the Central Board under section 19(d) by the Government of India. Shri Arun Singh, Shri Rajiv Pandey and Shri Piyush Goyal ceased to be members of the Board on completion of their term. Shri Arun Ramanathan, Secretary (Financial Services), was nominated to the Board with effect from18.01.2008, in place of Shri Vinod Rai, who resigned on 06.01.2008, on his appointment as Comptroller and Auditor General of India.

The Directors place on record their appreciation of the contributions made by Shri Vinod Rai, Shri. T.S. Bhattacharya, Shri Yogesh Agarwal, Prof. M.S. Swaminathan, Shri Ajay G Piramal, Shri Amar Pal, Shri Arun Singh, Shri Rajiv Pandey and Shri Piyush Goyal to the deliberations of the Board.

The Directors express their gratitude for the guidance and co-operation received from the Government of India, RBI, SEBI, IRDA, and other government and regulatory agencies.

The Directors also thank all the valued clients, shareholders, banks and financial institutions, stock exchanges, rating agencies and other stakeholders for their patronage and support, and take this opportunity to express their appreciation of the dedicated and committed team of employees of the Bank.

For and on behalf of the
Central Board of Directors

O.P. Bhatt
Chairman

Date : 2nd May, 2008

C61 K61